

| ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ               | ΚΩΔΙΚΟΣ    | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ |
|---------------------------------|------------|-------------------|
| ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΖΗΜΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ | P.EQ.D01_1 | 01/07/2020        |

| ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ | ΚΩΔΙΚΟΣ | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ |
|-------------------|---------|-------------------------|
|                   |         |                         |

|                          |                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b> | Η συγκεκριμένη Διαδικασία περιγράφει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες που πρέπει να γίνουν όταν προκύπτει μια ζημιά σε ένα εμπορευματοκιβώτιο καθώς και την αντίστοιχη διαδικασία επισκευής του. |
| <b>ΕΚΔΟΤΗΣ</b>           | Χρυσάνθη Ιωαννίδου , Κλεοπάτρα Γκοντάση                                                                                                                                                         |
| <b>ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ</b>         | Ισίδωρος Οικονόμου                                                                                                                                                                              |
| <b>ΕΓΚΡΙΣΗ</b>           | Βάντα Κωστοπούλου                                                                                                                                                                               |

|                                               |                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</b> | Container & Claims Management Representatives, Container & Claims Management Supervisor |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|

| ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ | ΑΠΟ                  | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ                               |                             |
|----------------|----------------------|------------|-----------------------------------------|-----------------------------|
|                | Βάντα Κωστοπούλου    |            | YES <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
|                | Φίλιππος Κωστόπουλος |            | YES <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |

| ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ               |  |
|---------------------------|--|
| Ορισμοί                   |  |
| Περιγραφή της Διαδικασίας |  |
| Παράρτημα Flow Chart      |  |

| ΟΡΙΣΜΟΙ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Ορισμός Container Interchange Report από PCT:</b> Είναι ένα έγγραφο το οποίο περιέχει μια λεπτομερή περιγραφή της εξωτερικής κατάστασης του εμπ/τιου όταν αυτό παρουσιάζει κάποια ζημιά. Περιλαμβάνει αριθμό εμπ/τιου , όνομα και ταξίδι πλοίου ,είδος ζημιάς ,σφραγίδα και υπογραφή του καπετάνιου.</p> <p><b>Ορισμός Container Interchange Report από DEPOT:</b> Είναι ένα έγγραφο το οποίο περιέχει μια λεπτομερή περιγραφή της εξωτερικής και εσωτερικής κατάστασης του εμπ/τιου όταν αυτό παρουσιάζει κάποια ζημιά. Περιλαμβάνει αριθμό εμπ/τιου ,είδος ζημιάς ,σφραγίδα από το depot ,υπογραφή του οδηγού και αριθμό πινακίδας αυτ/του.</p> |

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Η διαδικασία ζημιών και επισκευών διαχωρίζεται σε 2 στάδια:

### A. Ζημιά και επισκευή στην PCT.

Σε αυτό το στάδιο λαμβάνουμε ενημέρωση μέσω email από την PCT και μας αποστέλλεται η CIR φόρμα ([Παράδειγμα CIR Φόρμας PCT](#)) η οποία εμπεριέχει όλες τις λεπτομέρειες για το είδος της ζημιάς του εμπορευματοκιβωτίου, εμφόρτου ή κενού.

1. Στην περίπτωση που το εμπ/τιο αφορά μεταφόρτωση εμφόρτου ή κενού και απαιτείται ιδιαίτερη θέση φόρτωσης πάνω στο πλοίο ενημερώνουμε με email το τμήμα μεταφόρτωσης και δεν χρήζει περεταίρω ενεργειών από πλευρά μας.

2. Στην περίπτωση που το εμπ/τιο χρειάζεται επισκευή λόγω τρυπών οι οποίες επονομάζονται και προσωρινές επισκευές, απευθυνόμαστε στην PCT με email ζητάμε το κόστος και εφόσον αυτό δεν υπερβαίνει τα 300€ προχωράμε στην επισκευή του για την διασφάλιση του φορτίου από τις καιρικές συνθήκες κατά την συνέχεια της μεταφοράς του. Σε περίπτωση υπέρβασης κόστους ζητείται έγκριση από την γραμμή. Στο τέλος γίνεται γνωστοποίηση στη γραμμή με email της επισκευής, το κόστος της με την χρήση φωτογραφιών του εμπ/τιου πριν και μετά.

3. Τέλος η περίπτωση διαρροής εμπ/τιου που αφορά είτε μεταφόρτωση είτε τοπικό φορτίο.

Συγκεκριμένα, σε πρώτη φάση η PCT μας ενημερώνει με email, στο οποίο εμπερικλείονται οι φωτογραφίες της διαρροής. Στη συνέχεια ενημερώνουμε την γραμμή σχετικά με την διαρροή, αιτούμεθα επιθεωρητή και ενημερώνουμε για την διακοπή της μεταφόρτωσης. Έπειτα ανάλογα με τις κατευθυντήριες οδηγίες της γραμμής, ενημερώνεται με email ο επιθεωρητής για το συμβάν και το Equipment Control είναι υπεύθυνο για τον συντονισμό της PCT, του επιθεωρητή, της γραμμής και του τμήματος μεταφόρτωσης.

Εν τέλει προχωράμε σε επισκευή του εμπ/τιου και ενημερώνουμε μέσω email το τμήμα μεταφόρτωσης ότι μπορεί να προχωρήσει στην φόρτωση του.

### B. Ζημιά και επισκευή σε DEPOT.

Σε αυτό το στάδιο λαμβάνουμε ενημέρωση μέσω email από το Depot και μας αποστέλλεται η CIR φόρμα ([Παράδειγμα CIR Φόρμας DEPOT](#)) η οποία εμπεριέχει όλες τις πληροφορίες για το είδος της ζημιάς του κενού εμπορευματοκιβωτίου. Εν συνέχεια, μας προωθεί μέσω email τις φωτογραφίες που απεικονίζουν την ζημιά και το equipment control ζητά από τον εξωτερικό μας συνεργάτη μια εκτίμηση κόστους.

Σαν επόμενο βήμα εξετάζεται εάν έχει ή δεν έχει αποσταλεί η CIR φόρμα από την PCT:

1. Εάν υπάρχει η CIR φόρμα από την PCT, δεν υπάρχει ευθύνη του πελάτη. Σε αυτήν την περίπτωση ενημερώνεται η γραμμή με email με επισυναπτόμενες τις φωτογραφίες, την CIR φόρμα του depot καθώς και το κόστος επισκευής. Η γραμμή τελικώς αποφασίζει αν θα απορρίψει την επισκευή ή θα προχωρήσει σε αυτήν.

Η απόρριψη της επισκευής συνεπάγεται την αποστολή του κενού εμπ/τιου στην PCT με στόχο την φόρτωση του σε λιμάνι που θα υποδείξει η ίδια η γραμμή εν ευθέτω χρόνω ενώ αντίθετα η έγκριση σημαίνει αυτόματη επισκευή.

2. Εάν δεν υπάρχει η CIR φόρμα από την PCT, τότε εξετάζεται η ευθύνη του πελάτη. Σε αυτό το σημείο σημαντικό ρόλο παίζει η τεχνογνωσία που διαθέτει το equipment control στο να κρίνει και να αξιολογήσει την φύση της ζημιάς και να κάνει την ανάλογη εισήγηση. Σε περίπτωση που για την ζημιά δεν ευθύνεται ο πελάτης ακολουθούνται τα βήματα της παραγράφου 1. Σε περίπτωση που το equipment control εισηγείται την ευθύνη του πελάτη γίνεται ενημέρωση με email του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών με επισυναπτόμενο το έντυπο ζημιάς εξοπλισμού ([Φόρμα Ζημιάς Εξοπλισμού/Damaged Equipment Form](#)).

Ο πελάτης είτε απορρίπτει είτε αποδέχεται την ευθύνη του για την ζημιά του εμπ/τιου.

Με την αποδοχή του το εμπ/τιο αποστέλλεται για επισκευή

Στην περίπτωση της απόρριψης ενημερώνεται η γραμμή με email για την απάντηση του πελάτη και αποφασίζει:

α. Η γραμμή αποδέχεται τους ισχυρισμούς του πελάτη και τον απαλλάσσει των ευθυνών του. Ενημερώνουμε το Customer Loyalty για την εξέλιξη.

β. Η γραμμή απορρίπτει τους ισχυρισμούς του πελάτη και το καθιστά υπόλογο στα έξοδα επισκευής. Η υπόθεση διαβιβάζεται στον commercial manager για περεταίρω αξιολόγηση και απόφασης για το ποιος θα καλύψει το κόστος.

Ανεξαρτήτως της αποφάσεως της γραμμής για την ευθύνη ή μη του πελάτη το εμπ/τιο με ανάλογη απόφασης της γραμμής:

- α. Θα προωθηθεί στο λιμάνι κενό για φόρτωση σε πλοίο  
β. Θα προωθηθεί για επισκευή

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

